

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Sejarah Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru

Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru adalah rumah sakit swasta yang berlokasi di Jalan Jend. Sudirman No. 117 Pekanbaru. Ide didirikannya Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru, bermula dari keinginan mulia tokoh masyarakat Riau yang juga dikenal sebagai pengusaha yang sukses, Alm. Haji Awaloeddin. Beliau menginginkan agar Pekanbaru berdiri sebuah rumah sakit yang lengkap dengan segala fasilitas kesehatannya dan didukung oleh sumber daya manusia yang professional, sehingga masyarakat Pekanbaru khususnya Riau pada umumnya.

Diresmikan oleh Gubernur Riau Bapak Soeripto pada 29 Agustus 1998, yang mempunyai luas bangunan 15.000 m<sup>2</sup>, terdiri dari gedung utama dan gedung penunjang hingga menjadi total luas bangunan ± 33.000 m<sup>2</sup>.

Dalam masa yang sudah 13 tahun ini, pada tahun 2002 Rumah Sakit Awal Bros telah berhasil mendapatkan sertifikasi ISO 9001 versi 2000 dari United Kingdom Accreditation Scheme (UKAS) United Register of System (URS) dan Upgrade versi 9001: 2008 pada tahun 2009. Saat ini akan menuju Akreditasi tingkat Internasional yaitu *Join Commisision Internasional*. Untuk pelayanan poliklinik Rawat Jalan semua dipindahkan ke gedung baru, juga pelayanan Rawat Inap, gedung utama terletak dibagian depan gedung baru rumah sakit. Gedung lama dalam renovasi diperkirakan hingga Agustus tahun 2012 kedua gedung ini satu sama lainnya saling berhubungan.

**Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Dengan perluasan gedung baru saat ini kapasitas rumah sakit yang dipergunakan sebanyak 185 tempat tidur tidak termasuk ruangan perawatan bayi sehat (11 Bed). Jumlah sumber daya manusia Triwulan III 2011 sebanyak 533 karyawan, termasuk dokter umum sebanyak 16 orang. Dengan sumber daya manusia yang cukup serta didukung oleh dokter spesialis dan dokter ahli tetap serta peralatan dan teknologi yang canggih, untuk mendukung pelayanan menjadikan Rumah Sakit Awal Bros menjadi prioritas utama bagi masyarakat Pekanbaru khususnya dan masyarakat Riau umumnya untuk berobat ke Rumah Sakit ini.

**a. Visi rumah Sakit Awal Bros 1998-2018**

Sebagai pusat pelayanan kesehatan yang professional dan ter percaya dalam segala bentuk pelayanan.

**b. Visi Rumah Sakit Awal Bros 2017-2018**

Menjadi Rumah Sakit unggulan dan terpercaya di Sumatera

**c. Misi Rumah Sakit Awal Bros 1998-2018**

1. Memberikan pelayanan kesehatan secara professional berdasarkan etika profesi untuk kepuasan pelanggan
2. Memiliki fasilitas pelayanan kesehatan yang lengkap dan modern
3. Menjadi Rumah Sakit rujukan sebagai pilihan masyarakat
4. Memberikan nilai tambah bagi pemegang saham, dan karyawan untuk menumbuhkan kebanggaan serta loyalitas tinggi bagi semua pihak.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

**d. Misi Rumah Sakit Awal Bros 2017-2018**

1. Menjadi Rumah Sakti yang memiliki layanan unggulan dengan fasilitas terlengkap dan modern di dukung tenaga professional.
2. Memberikan pelayanan kesehatan secara cepat, tepat, ramah serta terpercaya dan menjadi Rumah Sakit pilihan di Sumatera.
3. Menjadi Rumah Sakit yang mampu memberikan pelayanan PRIMA (Professional, Ramah, Integritas, Mendengar dan Asertif).

**c. Motto Rumah Sakit Awal Bros 1998-2018**

Kami peduli kesehatan anda

**4.2 Struktur Organisasi**

Pada suatu pencapaian tujuan perusahaan, perlu struktur organisasi dimana adanya orang-orang yang usahanya harus dikoordinasikan, tersusun dari jumlah sub sistem yang saling tergantung atas kerja sama atas dasar pembagian kerja, peran serta dan wewenang organisasi merupakan salah satu segi penting yang harus diperhatikan dalam usaha perusahaan, karena struktur organisasi dapat memperjelas batas-batas dari tugas dan wewenang serta tanggung jawab seseorang sebagai anggota dari suatu organisasi.

Struktur organisasi yang baik haruslah memenuhi syarat efektif dan efisien. Suatu struktur organisasi yang efektif adalah bila struktur tersebut memberi kontribusi dari setiap individu dalam mencapai sasaran organisasi.

Struktur organisasi hendaknya juga mudah dirubah untuk sesuai dengan perubahan-perubahan yang terjadi tanpa mengurangi kelancaran aktifitas yang sedang berlangsung. Perubahan-perubahan yang dihadapi oleh

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perusahaan misalnya perluasan daerah aktivitas, peralatan baru, tuntutan masyarakat lingkungan, berupa perubahan selera terhadap produksi, perubahan ekonomi ataupun teknologi.

Selanjutnya bentuk organisasi yang baik akan tergantung pada situasi dan kondisi dari tiap-tiap perusahaan dan juga tujuan yang ingin dicapai. Hal ini dari bentuk struktur organisasi antara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya berbeda sehingga bentuk struktur organisasi yang digunakan suatu perusahaan akan mendukung suatu tujuan yang hendak dicapai.

Selain itu juga untuk mencapai efektifitas kerja dan pelaksanaan program-program yang ada di Rumah Sakit Awal Bros, dan juga dalam upaya untuk mewujudkan visi dan misi rumah sakit, menjadi jejaring pelayanan kesehatan/Rumah Sakit terkemuka yang berstandar Internasional dan memberikan pelayanan kesehatan secara professional dengan penuh kepedulian.

Berikut ini dijelaskan uraian tugas dan wewenang, tanggung jawab, serta kewajiban masing-masing bagian yang ada dalam Rumah Sakit Awal Bros Jln.Jenderal Sudirman Pekanbaru: Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru dipimpin oleh Direktur yang bertanggung jawab terhadap pengolahan Rumah Sakit. Adapun uraian tugas yang dapat diidentifikasi oleh penulis adalah sebagai berikut:

#### a. Direktur Rumah Sakit

Direktur sebagai pemimpin tertinggi bertanggung jawab terhadap jalannya operasional Rumah Sakit. Menjalankan semua fungsi manajerial, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pembinaan sumberdaya



manusia, monitor, evaluasi, control dan pelaporan sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang yang diberikan dan ketentuan yang berlaku, dan melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh perusahaan, memastikan agar Rumah Sakit mencapai sasaran kerja yang telah ditetapkan, rencana kerja tahunan dan anggaran yang sudah disetujui oleh Dewan Penyantun dan Yayasan Awal Bros.

#### **b. Sekretaris Direktrur**

Tugas sekretaris direktur antara lain:

1. Melaksanakan semua tugas-tugas administrasi, handling telepon dan appointment direksi
2. Membuat janni/appointment direksi
3. Mengingatkan Direksi akan pertemuan-pertemuan atau kegiatan-kegiatan yang akan dihadiri
4. Membuat disposisi surat masuk dan meneruskannya ke Manajer atau wadir terkait
5. Mencatat semua penomoran semua surat keluar, surat perjanjian kerjasama, surat keputusan dan internal memo Direksi
6. Meng-handle semua telephone masuk untuk Direksi
7. Membuat surat-surat yang diberikan Direksi
8. Membut laporan rekapitulasi dari perjalanan keluar
9. Melakukan penyimpanan file dengan rapi
10. Menjaga kebersihan alat-alat (telepon, facsimile, meja, computer dll) dan ruangan.

#### **Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

**c. Manager Pelayanan Medis**

1. Merencanakan, menyusun dan menetapkan kebijaksanaan dan tata tertib pelayanan medis, sesuai dengan kebijaksanaan Direktur Rumah Sakit.
2. Merencanakan jumlah dan kategori tenaga medis yang dibutuhkan Rumah Sakit.
3. Berperan menyusun perencanaan kebijakan rumah sakit.
4. Berperan menyusun rencana anggaran belanja rumah sakit.
5. Merencanakan jumlah dan jenis peralatan medis, disesuaikan kebutuhan per unit medis.
6. Merencanakan penggantian peralatan medis sesuai dengan kebutuhan.
7. Mengumpulkan dan mengolah serta menganalisa data tentang prosedur medis.
8. Berperan serta dalam kegiatan ilmiah dan penelitian yang diadakan oleh rumah sakit.
9. Mengadakan kerjasama yang baik dengan semua bagian di rumah sakit, serta sector pelayanan kesehatan lain.
10. Memelihara hubungan kerjasama yang baik dengan pasien dan keluarganya.
11. Memperhatikan kesejahteraan tenaga medis.

**d. Manager Penunjang Medis**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Merencanakan seluruh kegiatan bidang penunjang medis, yang terdiri dari beberapa instalasi: Logistik Medik, Farmasi, Laboratorium, Radiologi, Rehabilitasi Medik, dan Rekam medis.
2. Merencanakan kegiatan administrasi untuk lingkup kewenangan penunjang medis
3. Merencanakan membuat, menyusun serta merumuskan program kerja bidang penunjang medis.
4. Mengatur dan mengkoordinasikan seluruh kegiatan bidang penunjang medis.
5. Menyelenggarakan kegiatan penyediaan atau pengadaan dan pengalokasian alat-alat kesehatan.
6. Membina kerjasama dengan pemasok, distributor, laboratorium, radiologi dan apotik di luar Rumah Sakit Awal Bros
7. Melaksanakan penilaian terhadap kinerja karyawan yang menjadi tanggung jawabnya.
8. Mengevaluasi dan mengendalikan pendayagunaan peralatan medis obat-obatan serta alat-alat kesehatan.

**e. Manager Keperawatan**

1. Mengelola, mengawasi dan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dan berkoordinasi dengan instalasi Rawat Darurat, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Bedah Sentral, dan Unit Intensif dalam membantu manajer pelayanan untuk mencapai Visi, Misi dan Tujuan Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Merencanakan, menyusun dan menetapkan kebijaksanaan dan tata tertib pelayanan keperawatan, sesuai dengan kebijakan Direktur rumah sakit.
3. Merencanakan jumlah dan kategori tenaga keperawatan yang dibutuhkan rumah sakit secara keseluruhan.
4. Berperan serta menyusun perencanaan kebijakan rumah sakit.
5. Berperan serta menyusun rencana anggaran belanja rumah sakit.
6. Merencanakan penggantian peralatan keperawatan sesuai dengan kebutuhan
7. Memelihara hubungan kerja sama yang baik dengan pasien dan keluarganya.
8. Menampung dan menanggulangi usul-usul dan keluhan-keluhan.
9. Menilai kinerja para asisten manajer dan coordinator ruangan.

**f. Manager keuangan**

1. Membuat Prosedur Kerja di bagian Keuangan dan EDP.
2. Mengevaluasi laporan keuangan, piutang, sumber dana, sumber investasi, pajak, dan yang terkait di dalamnya.
3. Membuat rencana kerja tahunan untuk disampaikan kepada Direktur.
4. Memanfaatkan kelebihan dana dalam investasi yang memberikan hasil paling baik.
5. Bertanggung jawab atas pembayaran kewajiban rumah sakit terhadap bank atau kreditur lainnya.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Melakukan penagihan dan mengevaluasi terus menerus untuk memperoleh tagihannya.
7. Mengawasi, mengarahkan penanganan pajak dan asuransi.
8. Bertanggung jawab atas laporan pajak tahunan.
9. Menyetujui pengeluaran uang dalam batas kewenangannya.
10. Mengevaluasi laporan keuangan, piutang, sumber danan, sumber investasi, pajak, secara rutin setiap bulannya.

**Manager B & D (Business & Development)**

1. Mengelola Business & Development dan mengkoordinasikan kegiatan Business & Development, untuk mencapai Visi, Misi dan Tujuan rumah sakit.
2. Menyusun rencana kerja tahunan berdasarkan data tahun sebelumnya.
3. Membagai tugas kepada bawahan sesuai bidangnya agar berjalan lancar dan terjadi peningkatan kunjungan pasien.
4. Melaksanakan program kerja yang telah disetujui Direktur.
5. Menjalin kerjasama yang baik dengan perusahaan/Asuransi dan pelanggan lainnya.
6. Melaksanakan kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan pemanfaatan fasilitas dan citra rumah sakit dalam bentuk brosur, seminar, ceramah diskusi atau publikasi sesuai dengan etika promosi rumah sakit.
7. Merekapitulasi laporan pelaksanaan kegiatan pelayanan, upaya perbaikan dan peningkatan mutu.

8. Membina hubungan baik dengan dokter yang ada di kota Pekanbaru.

#### **h. Manager Personalia & SDM**

1. Merencanakan, menyusun, dan menetapkan kebijakan dan tata tertib di bidang umum dan personalia, sesuai dengan kebijakan Direktur rumah sakit.
2. Merencanakan jumlah dan kategori sumber daya manusia (SDM) di bagian umum dan personalia.
3. Membuat rencana kerja tahunan dan menyusun anggaran belanja/bagian.
4. Melakukan pengawasan terhadap pemeliharaan alat-alat elektromedis pemeliharaan rutin/non rutin.
5. Membuat laporan analisa pelayanan/program.
6. Member pendidikan tentang hak dan kewajiban bawahannya serta member pengarahan, bimbingan dan motivasi.
7. Mewakili direksi dalam mengurus masalah ketenagakerjaan.
8. Menilai prestasi kerja para koordinator yang dibawah tanggung jawabnya.
9. Mengatur dan mengevaluasi secara tersu menerus jumlah sumber daya manusia (SDM) bagian umum dan personalia.

#### **QMR / SPI**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Membantu Direksi dalam mengidentifikasi, mengimplementasikan keefektifan pelaksanaan dan mengevaluasi sistem mutu dilingkungan Rumah Sakit Awal Bros.
2. Membuat rencana kegiatan bulanan tentang pelaksanaan pemantauan proses sistem mutu.
3. Membuat rencana kerja dan anggaran tahunan dalam implementasi sistem mutu.
4. Membuat rencanan program dan jadwal:
  - a. Rapat Tinjauan Manajemen
  - b. Rapat tindakan koreksi dan pencegahan atas masalah yang ditemukan.
5. Memberikan masukan untuk pemecahan masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan audit.
6. Melakukan identifikasi dan klarifikasi terhadap ketidak sesuaian yang ada.
7. Melakukan pengendalian dan pemantauan terhadap dokumen internal (Quality Manual, SOP, Instansi Kerja dan Uraian Tugas) rumah sakit.
8. Memantau tindakan, verifikasi, dan tindak lanjut terhadap pelaksanaan tindakan koreksi, dan pencegahan sesuai waktu yang ditetapkan.

**Kepala Seksi Promosi**

1. Menyelenggarakan promosi rumah sakit sehingga tercapai tujuan business & develompmen RS Awal Bros.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Membuat rencana promosi yang akan dilakukan baik melalui media cetak maupun elektronik.
3. Mendata wartawan desk kesehatan serta memiliki kontak person dari setiap media.
4. Menjalin kerjasama dan hubungan yang baik dan harmonis dengan media.
5. Membuat dan bertanggung jawab untuk pengadaan alat/media promosi.
6. Menyebarkan brosur ke komunitas-komunitas dan masyarakat umum

#### 4.3 Aktifitas Perusahaan

Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru yang bergerak dibidang kesehatan tidak dapat dikesampingkan dari kehidupan bermasyarakat, karena selain kebutuhan masyarakat akan kehidupan yang sehat dan mendapatkan kesehatan yang layak dan pelayanan yang sangat memuaskan. Maka Rumah Sakit Awal Bros akan tetap memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat dan akan mengutamakan kesehatan pasien atau pelanggan.

Sebagai salah satu Rumah Sakit yang besar di Pekanbaru maka senantiasa memberikan mutu pelayanan yang sama setiap jaringan rumah sakit kepada semua pasien dengan mengutamakan kecepatan, keramahan, keakuratan, serta tanggap terhadap kebutuhan pasien.